Jaarverslag 2022

De Luisterlijn heeft grote maatschappelijke impact

de luisterlijn
wij geven gehoor

Voorwoord

Het betekent veel voor mensen dat ze echt gehoord worden

Het jaar begon hoopvol met de afname van het aantal covidbesmettingen en -maatregelen. Niet alleen de vrijwilligers en medewerkers bij de Luisterlijn, maar ook onze gesprekspartners hadden een pittige periode achter de rug. Het aantal oproepen normaliseerde enigszins en onze vrijwilligers konden eindelijk een beetje ademhalen. Toen viel op 24 februari het Russische leger Oekraïne binnen. Alleen al de eerste twee weken kwamen er 1400 gesprekken binnen van mensen die zich zorgen maakten. Het laat zien dat mensen ons weten te bereiken als ze ons nodig hebben. Daarnaast signaleren wij snel wat er speelt in de samenleving, doordat wij gespreksonderwerpen registreren.

Om de maatschappelijke impact van de Luisterlijn te meten, lieten we in 2022 een onderzoek door SEOR doen. Hieruit bleek dat het voor mensen veel betekent dat ze echt gehoord worden. Zij waarderen onze manier van luisteren met een 8,2.
Voor onze vrijwilligers is er ook een praktisch effect, want door zich voor hun medemens in te zetten maken zij hun maatschappelijke drijfveren waar.

Wat was er gebeurd als er geen anoniem, laagdrempelig luisterend oor bestond? Het is evident dat onze dienstverlening een preventieve functie heeft, bijvoorbeeld als voorportaal van de GGZ en daarmee dus mogelijk zwaardere zorg voorkomt.

Na uitstel door covid hadden we op 8 september gelukkig weer onze tweejaarlijkse vrijwilligersdag. In de Werkspoorkathedraal in Utrecht kwamen circa 700 vrijwilligers uit het hele land af op het veelzijdige programma rond het thema aandacht en verbinding. Die dag deelden we de eerste conclusies uit het SEOR-onderzoek, Jörgen Raymann vertelde een inspirerend verhaal en dan hadden we nog de complimentenmeisjes en enkele workshops. Met de vrijwilligersdag laten we waardering en respect voor onze vrijwilligers zien. Ze zijn vaak bescheiden, maar ze verdienen onze dankbaarheid.

Wij zijn partner in de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid, want eenzaamheid blijft een belangrijk maatschappelijk thema. Het blijft helaas een taboe. Er zijn weinig telefoontjes of chats die beginnen met "ik ben eenzaam." Iemand zegt eerder "de muren komen op me af." Ik vind het knap van onze vrijwilligers dat ze dan niet met adviezen komen, maar dat ze vragen 'en wat doet dat met je?' Het is niet een kwestie van de juiste antwoorden weten, maar van de juiste vragen stellen.

Er ligt veel druk op vrijwilligerswerk. Iedereen wordt geacht de beste partner, ouder, werknemer of werkgever te zijn. De arbeidsmarkt is overspannen, we zijn vaak mantelzorger en gaan later met pensioen. In dat hele slagveld moet iemand een aantal uur zien vrij te maken. Ik zie het als belangrijkste opgave om ons vrijwilligersbestand te behouden en te zorgen dat er nieuwe mensen bijkomen. Dat verlicht het werk voor de huidige vrijwilligers en vergroot onze bereikbaarheid.

Ik ben er trots op dat wij zoveel gesprekken over de meest uiteenlopende onderwerpen voeren en dat onze gesprekspartners ons hun diepste zielenroerselen toevertrouwen. Dankzij onze vrijwilligers waren wij het hele jaar dag en nacht bereikbaar.
Ik ben ook trots op de collega's die dat mogelijk maken en dat ik voor dat alles verantwoordelijk mag zijn. Wij zijn het dorpsplein dat er niet meer is, waar echte gesprekken worden gevoerd en je hoort wat de mensen bezighoudt. De komende tijd richt ik me op drie opgaven: het behouden en werven van vrijwilligers, het uitdragen van de kunst van het luisteren en op innovatie zodat we relevant blijven.

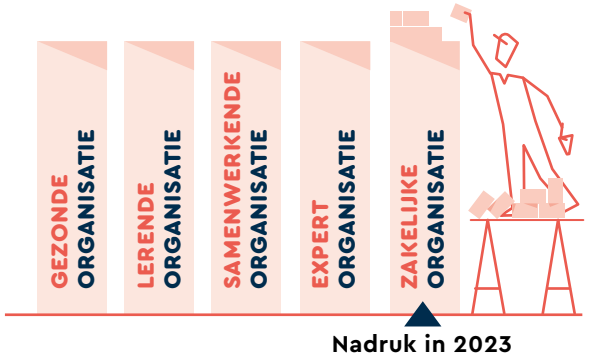
We bestaan dit jaar 65 jaar en ik hoop dat we nog 65 jaar blijven bestaan. Dat gaat niet vanzelf. We ontvingen dit jaar ruim 600.000 oproepen, maar of dat over 10 jaar nog zo is, moet nog blijken. Dus je moet de ontwikkelingen in de gaten houden en blijven innoveren.

Leo Noordegraaf

Directeur-bestuurder
van de Luisterlijn

Activiteiten 2023

1. Het bieden van een luisterend oor én de bereikbaarheid (verder) verbeteren
2. Behouden, binden en werven van vrijwilligers
3. Werken aan een gezonde, vitale organisatie
4. Chat als gelijkwaardig kanaal
5. Trainen en begeleiden van vrijwilligers
6. Organisatie achter het luisterend oor professionaliseren
7. Expert-organisatie op het gebied van luisteren
8. Doorontwikkelen van 'ICT Luisteren zonder hindernissen'
9. Verbetering m.b.t. interne communicatie
10. Vergroten zichtbaarheid en naamsbekendheid



Meerjarenplan 2022–2025

Het meerjarenplan bestaat uit **vijf pijlers** waarop de Luisterlijn de komende jaren verder gaat bouwen.

Enerverend jaar

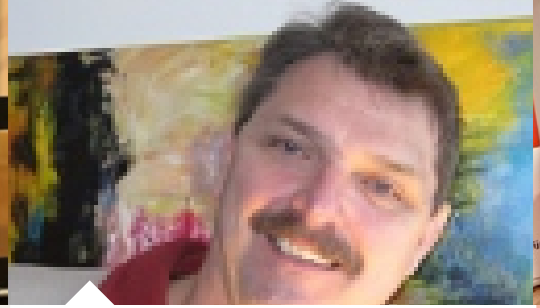
Het jaar 2022 was voor de Raad van Toezicht, medewerkers en vrijwilligers een enerverend jaar. Op het gebied van organisatieontwikkeling en sociale veiligheid stond voor de Raad van Toezicht alles in het teken van verdere professionalisering en governance proof werken binnen de Luisterlijn.

Dit jaar hebben we wederom financieel gezond kunnen afsluiten. In 2022 stonden de vele contacten met medewerkers, OR-leden, Landelijke Vrijwilligersraad, vrijwilligers en ook met vertrouwenspersonen centraal. Ook zijn er enkele werkbezoeken afgelegd. In al deze contacten zagen wij vooral de loyaliteit en betrokkenheid bij de Luisterlijn. De Raad van Toezicht heeft oprecht ervaren dat de Luisterlijn ertoe doet. Zoals Lia de Jongh het mooi heeft verwoord: "Als niets anders helpt, houd ik je hand vast."

De Raad van Toezicht dankt iedereen voor zijn of haar inzet bij de Luisterlijn en kijkt vol vertrouwen vooruit.

Namens de Raad van Toezicht,

Lita Berkhout
voorzitter Raad van Toezicht



2022: Corona zwakt af, oorlog in Oekraïne

Telkens weer nieuwe dingen waar men zich zorgen om maakt. Meer oproepen. En 100% beantwoorden lukt helaas (nog) niet. Daar hebben we meer nieuwe vrijwilligers voor nodig. De bedankjes die gesprekspartners en chatters op de site achterlaten maken mij trots dat ik bij deze familie van vrijwilligers en beroepskrachten hoor. En als Landelijke Vrijwilligersraad bouwen we samen met de ondernemingsraad, bestuurder en Raad van Toezicht aan een prachtige organisatie.

Folker Vink
voorzitter
Landelijke Vrijwilligersraad

Bouwen aan de toekomst

In 2022 ontving de ondernemingsraad diverse advies- en instemmingsaanvragen, waaronder de aanstelling van een preventiemedewerker, de uitvoering van de risico-inventarisatie en -evaluatie, de landelijke organisatiestructuur en de uitvoering van het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

2022 was het startpunt voor het bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waar gesprekspartners, vrijwilligers en medewerkers zich gehoord weten. Communicatie met de achterban en voeling houden met hun behoeften is een van onze speerpunten. Samen bouwen we aan de toekomst!

Namens de Ondernemingsraad,

Ursula de Voogd
voorzitter Ondernemingsraad

Jullie hebben mij en dus ons gezin door moeilijke tijden geloodst; een psycholoog zet je in hokjes en jullie luisteren."
- Anoniem

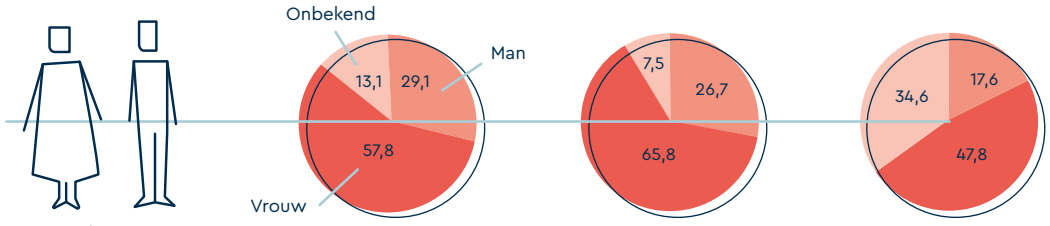
2022 in cijfers

Totaal aantal **gesprekken** via telefoon, chat én mail → **333.937**

	Binnen kantoortijden[1]	Buiten kantoortijden[2]	Gespreksduur totaal	Gespreksduur gemiddeld	Gesprekken per dag gemiddeld
Telefoon 298.257	36%	64%	105.667 uur	21,3 minuten	817
Chat 31.147	42%	58%	17.055 uur	32,8 minuten	85

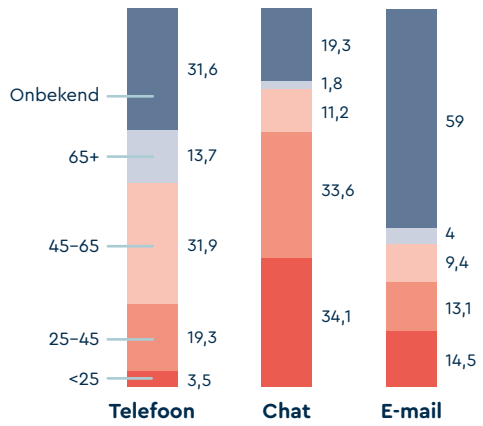
[1] Kantoortijden: maandag t/m vrijdag van 09.00 uur – 17.00 uur.
[2] Chat is dagelijks bereikbaar van 10.00 uur – 22.00 uur.

	Ontvangen totaal	Verzonden totaal
E-mails	6.340	4.533



Gesprekspartners verdeeld naar geslacht*
(in procenten)

Gesprekspartners verdeeld naar leeftijd*
(in procenten)



* Inzichten voor zover duidelijk wordt wat de leeftijd/het geslacht is van iemand.

Stilstaan bij klachten

Als Luisterlijn vinden we het belangrijk te weten waar gesprekspartners eventueel ontevreden over zijn. Dat helpt ons de kwaliteit van ons werk te verbeteren.

"Het kan altijd gebeuren dat er iets met de telefoonverbinding gebeurd. Maar na mijn verhaal gedaan te hebben in ongeveer 5 min valt de lijn op onverklaarbare wijze weg? Jammer, had eindelijk de moed om jullie te bellen. Zo heb ik er iets bij om te verwerken."
- Anoniem

Klachten worden door ons geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Een klacht kan voor ons reden zijn om verder onderzoek te doen, actie te ondernemen en of te bespreken in de organisatie, bijvoorbeeld met een beroepskracht, trainer en eventueel een vrijwilliger. In 2022 ontvingen we 168 klachten van gesprekspartners.

Aantal klachten verdeeld naar categorie

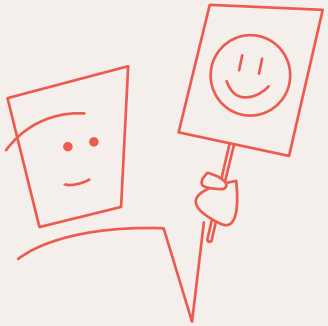
Beleid	8
Bereikbaarheid	23
Geen prettig gesprek	98
Ongevraagd advies	3
Verbinding verbroken	17
Niet-gespecificeerd	19

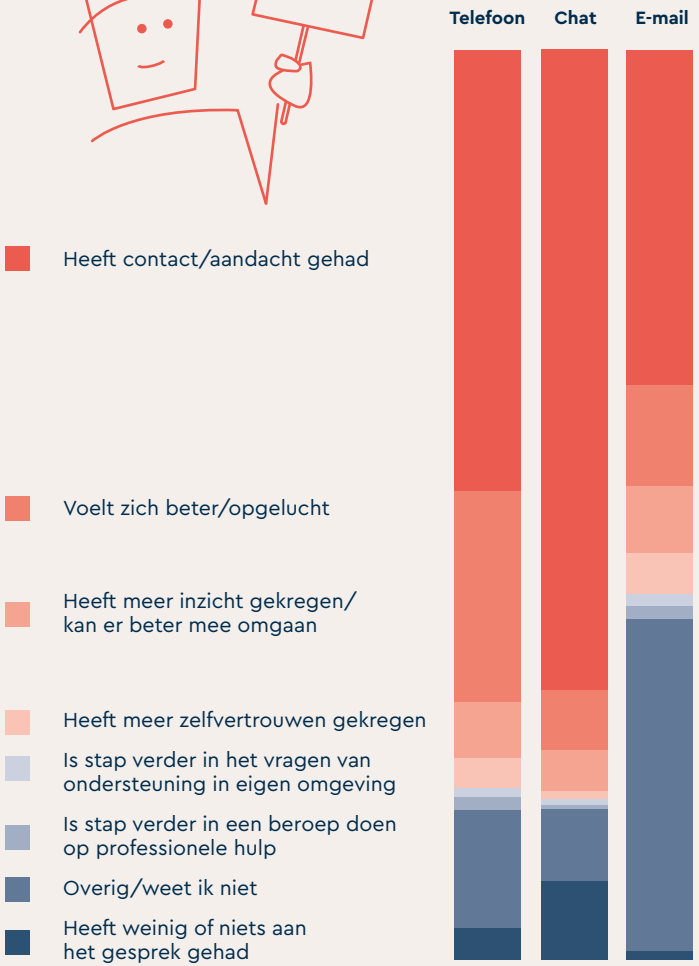
Aantal klachten per kanaal

Telefoon	134
Chat	21
Mail	1
Algemeen/ niet-gespecificieerd	12

Wat heeft de gesprekspartner aan het gesprek gehad?

(procentuele verdeling)





Veelbesproken onderwerpen

Telefoon

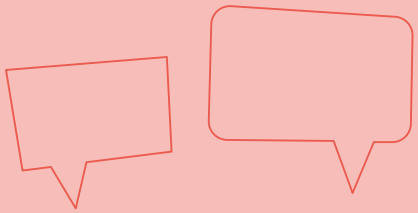
- Geestelijke gezondheid
- Invulling van de dag
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Lichamelijke gezondheid
- Relaties (liefde)

Chat

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Relaties (liefde)
- Invulling van de dag
- Werk/studie

E-mail

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Relaties (liefde)
- Missen van (goede) relaties
- De zorg/de hulpverlener



Top 3 gevoelens

Telefoon

- Alleen voelen
- Verdrietig/somber
- Bezorgd

Chat

- Bezorgd
- Verdrietig/somber
- Alleen voelen

E-mail

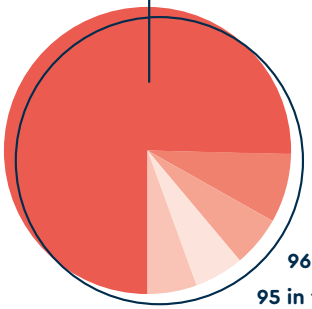
- Bezorgd
- Verdrietig/somber
- Machteloos

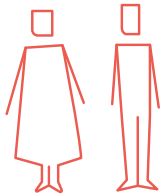
"Ik vond het spannend om te bellen, maar deed het toch. Het was een fijn gesprek en ik heb er écht wat aan gehad."

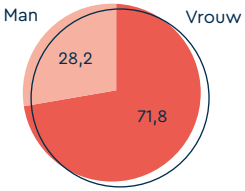
- Anoniem

1.555 Vrijwilligers

(totaal op 31 december 2022)

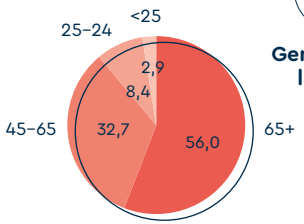




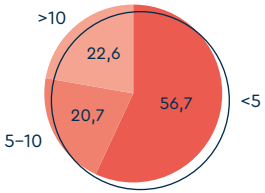


Verdeling vrijwilligers naar geslacht
(in procenten)

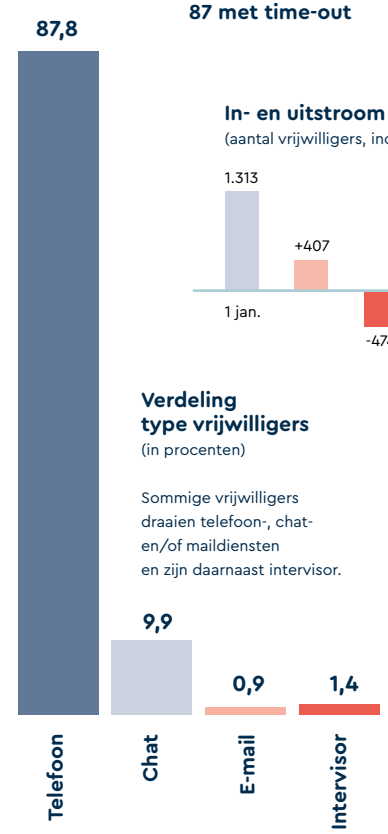
62
Gemiddelde leeftijd



Verdeling vrijwilligers naar leeftijd
(in procenten)



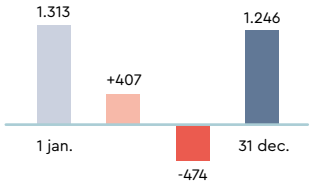
Verdeling vrijwilligers naar dienstjaren
(in procenten)



Verdeling type vrijwilligers
(in procenten)

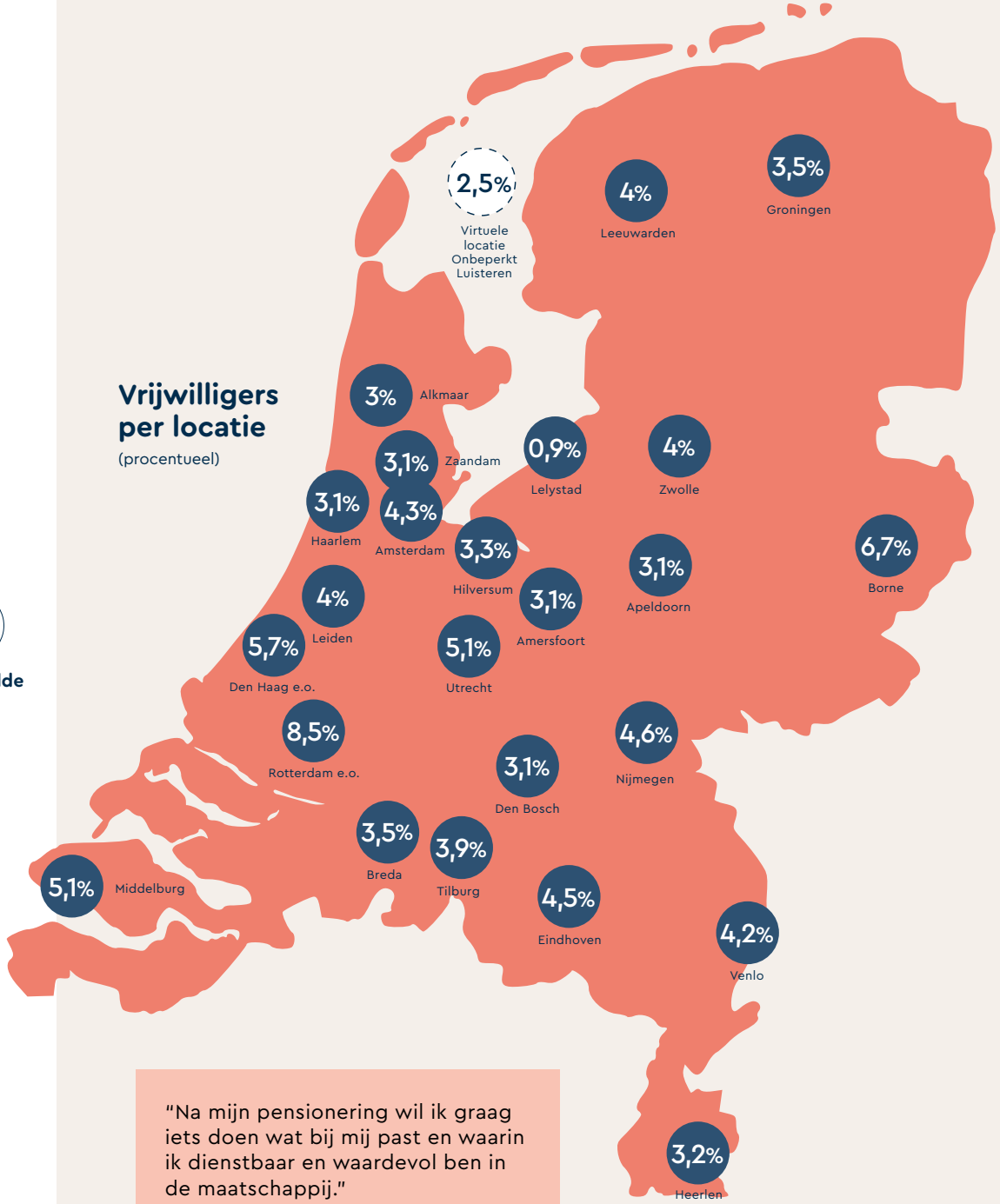
Sommige vrijwilligers draaien telefoon-, chat- en/of maildiensten en zijn daarnaast intervisor.

In- en uitstroom 2022
(aantal vrijwilligers, incl. time-out)



Vrijwilligers per locatie

(procentueel)



"Na mijn pensionering wil ik graag iets doen wat bij mij past en waarin ik dienstbaar en waardevol ben in de maatschappij."
- Vrijwilliger

Iemand tevoorschijn luisteren

Vrijwilliger Ton Korenromp (68) voerde in 2022 ruim 300 gesprekken. Een deel hiervan ging over de actualiteit zoals de oorlog in Oekraïne.

"De actualiteit is zelden het hoofdonderwerp waar mensen contact over opnemen. Soms beginnen ze met "wat erg is het in Oekraïne", maar dat gebruiken ze dan om de drempel over te komen, om over hun eigen situatie te praten. Als iemand een onderwerp aankaart, dan hoor je al tussen de regels door dat er iets anders speelt. Gedurende het gesprek kom je daar dan achter. Dat noemen ze "iemand tevoorschijn luisteren". Wel hebben mensen steeds meer aan hun hoofd. De wereld om hen heen, de oorlogen en alles wat er gebeurt, komt bovenop hun eigen problemen en maakt hun leven nog zwaarder.

Onder een deel van de bellers is veel psychisch leed en die mensen zijn helemaal niet bezig met wat er in de wereld speelt. Die hebben genoeg aan hun eigen problemen en dat snap ik ook. Vrienden of familie hebben al zo vaak hun verhaal gehoord en die gaan dat bagatelliseren. Bij ons krijgen ze iemand aan de telefoon die wel luistert. Die niet oordeelt of een advies geeft, want daar hebben ze niks aan. Dan merk je na verloop van tijd dat ze lichter worden omdat ze hebben kunnen spuien. Dat zeggen ze ook vaak: ik voel me al een stuk opgelucht.

Als mensen eenzaam zijn, willen ze wel vaker over actuele gebeurtenissen praten. Dus ook over de oorlog, over de gezinnen die uiteengereten worden. Deze gesprekspartners voelen heel erg mee met de slachtoffers. Ze kunnen zich goed voorstellen hoe ontheemd je je voelt als je je eigen land moet ontvluchten.

Vanmorgen bedacht ik me weer wat heerlijk het is dat ik onbevangen en zonder al teveel eigen zorgen en/of problemen mijn leven kan leiden. Er zijn zoveel mensen die dat niet hebben. Dat is waarom ik dit doe: zodat ik iemand een half uur kan ontlasten van de nare gedachten waar hij/zij mee worstelt."

SEOR (2022), Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn:

In driekwart van de gevallen is er sprake van eenzaamheid, verdriet of een mentaal lastige situatie.

Terugblik...

Geestelijke gezondheid
Voor het eerst in jaren is 'geestelijke gezondheid' met afstand het meest besproken onderwerp. Vaak zijn dit zwaardere gesprekken die veel vragen van onze vrijwilligers. Die zwaarte heeft ook invloed op het aantal gevoerde gesprekken. Naast een onderwerp als eenzaamheid, zijn onderlinge relaties (vrienden, familie, liefde) eveneens een veelbesproken onderwerp, met name in de chat.

Actualiteiten
We merken dat ingrijpende actualiteiten direct terugkomen in gesprekken. Hoewel de gespreksregistratie hier in voorkomende gevallen op wordt aangepast, zijn dergelijke gesprekken niet altijd eenduidig te classificeren naar onderwerp. Meestal komen deze onderwerpen zijdelings ter sprake of lijkt het een aanleiding om contact op te nemen en gaat er iets anders achter schuil (eenzaamheid, somberheid, rouw, verlies, niet de juiste hulp kunnen krijgen). Ingrijpende actualiteiten kunnen gevoelens oproepen of versterken (toenemende zorgen, machteloosheid, onzekerheid). Dat zagen we zeker bij corona of de oorlogssituatie in Oekraïne.

In de loop van het jaar werd duidelijk dat corona een dalende prioriteit had in gesprekken. Vooral in het begin van de oorlog in Oekraïne zagen we dat veel gesprekken gingen over de dreigende situatie aan de grens met Europa. Dat nam langzaam af, naarmate de tijd vorderde. Daarvoor in de plaats kwamen gevoelens van onzekerheid en financiële zorgen door de stijgende prijzen, als gevolg van de oorlog.

Maatschappelijk impact

In 2022 heeft onderzoeksbureau SEOR, gelieerd aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de maatschappelijke waarde van de Luisterlijn.

De uitkomsten van het onderzoek tonen aan dat de Luisterlijn grote maatschappelijke impact heeft. Zo vult de Luisterlijn een maatschappelijke leemte en heeft zij gunstige effecten op gesprekspartners. Ook is het vrijwilligerswerk voor veel vrijwilligers van betekenis. Een andere belangrijke uitkomst is dat de Luisterlijn relatief goedkope ondersteuning biedt ten opzichte van formele zorg en ondersteuning.

Ook vrijwilligers ervaren positieve effecten

- Het werk sluit goed aan op vaardigheden en mogelijkheden
- Werkervaring verrijkt hun leven
- Via het werk worden nieuwe contacten en vrienden gemaakt
- Een grote groep ervaart ook gunstige effecten op de eigen gezondheid
- Tevreden met werk en omstandigheden (goede training en begeleiding)

Betrouwbare uitkomsten dankzij bijna 1000 respondenten

Mark den Hartog (27) is onderzoeker bij SEOR.

"Aan het onderzoek van de Luisterlijn werkten bijna 1000 gesprekspartners mee, wat de uitkomsten betrouwbaar maakt. De vrijwilligers speelden een actieve rol bij deze hoge respons, omdat zij bellers vroegen aan het onderzoek deel te nemen. Een aantal respondenten interviewden we ook individueel om te horen waarom ze belden en hoe ze vonden dat het gesprek was.* Dat vertelt het verhaal achter de cijfers. We noemen dat 'tellen en vertellen'. Ik heb dan ook respect voor de vrijwilligers die vaker dergelijke gesprekken voeren. Daarnaast zijn er ook veel mensen die eenzaam zijn en verlegen zitten om een praatje. De populatie is heel divers.

De mensen gaven de Luisterlijn een 8,2 als rapportcijfer. Meer dan 80% gaf aan dat ze zich na het gesprek beter voelden. Ze voelden zich opgelucht of ze hadden een praatje gehad waar ze behoefte aan hadden. Ongeveer 70% van de mensen meldde min of meer blijvende effecten van het gesprek, zoals een betere mentale gezondheid of dat ze zich minder eenzaam voelden. Ongeveer 10% van de respondenten was minder tevreden en ervaarde weinig of geen effect van het contact met de Luisterlijn. Deze groep is ontevreden over de manier waarop de vrijwilliger naar ze heeft geluisterd.

Naast het grote aantal respondenten was het ook belangrijk dat de mensen die de vragenlijst invulden representatief zijn voor de populatie gesprekspartners. Dat is wat lastig te onderzoeken, omdat de gesprekken natuurlijk anoniem zijn. De vrijwilligers vullen wel een soort administratie in over de leeftijd, sekse, situatie en gespreksonderwerp. Die gegevens komen redelijk tot goed overeen met de gegevens van de mensen die de vragenlijst invulden."

*Respondenten konden in de vragenlijst van SEOR aangeven of de onderzoekers hen mochten benaderen voor een interview. De contactgegevens die zij achterlieten werden alleen daarvoor gebruikt en na afloop verwijderd.

Bijdrage klankbordgroep werd gewaardeerd

Vrijwilliger/mentor en acteur Marco Bosma (57) was lid van de klankbordgroep bij het SEOR-onderzoek.

"Als beroepskracht of vrijwilliger heb je vaak een onderbuikgevoel over hoe de organisatie het doet. Door er echt onderzoek naar te doen, krijg je cijfers en feiten waar je de komende jaren mee voort kunt. Zo van dit gaat goed en dat verdient meer aandacht. Bij de Luisterlijn komen heel verschillende gesprekken binnen. Er zijn mensen die willen praten over het mooie weer en mensen die het leven als zwaar ervaren. Maar hoe meet je de maatschappelijke waarde van al deze gesprekken?

Om meer te weten te komen over de maatschappelijke impact van de Luisterlijn wilde ik graag aan dit onderzoek meewerken. Als klankbordgroep dachten wij mee met het onderzoeksbureau SEOR en de beroepskrachten. Als vrijwilligers staan wij natuurlijk met de voeten in de klei. Door onze ruime ervaring in het voeren van gesprekken werd onze bijdrage zeer gewaardeerd. Een van de uitdagingen was om het onderzoek op een pakkende wijze onder de aandacht van de gesprekspartner te brengen. Hoe ga je bijvoorbeeld na een zwaar gesprek aandacht vragen voor het onderzoek? Ons voorstel was om dit aanschouwelijk te maken in een video en dat werkte goed.

Ook de vrijwilligers is gevraagd naar hun ervaringen. Net als de gesprekspartners zijn ze blij met de Luisterlijn. De begeleiding en ondersteuning die de vrijwilligers krijgen, wordt heel erg door hen gewaardeerd. Dat betekent dat onze beroepskrachten hun werk goed doen, al zijn er altijd verbeterpunten mogelijk. Doordat ik mocht meewerken aan dit onderzoek leerde ik de Luisterlijn nog beter van binnenuit kennen. Het is een stabiele, goed georganiseerde organisatie die openstaat voor nieuwe kansen en die vooruitdenkt. Daar ben ik trots op."

Maatschappelijke kosten en baten van de Luisterlijn

- Het is een kracht dat het werk door vrijwilligers wordt gedaan, van mens tot mens
- De Luisterlijn slaagt erin om maatschappelijk waardevolle vaardigheden van vrijwilligers te activeren en te versterken in het voordeel van gesprekspartners en vrijwilligers zelf
- De Luisterlijn biedt relatief goedkope ondersteuning t.o.v. van de formele zorg
- De Luisterlijn biedt kwalitatief betrouwbare ondersteuning (qua beschikbaarheid en kwaliteit van het contact) van de informele zorg
- Draagt bij aan een betere benutting van de zorgcapaciteit

"Het is fijn om te weten dat ik altijd even naar de vrijwilligers van de Luisterlijn kan bellen om de dag door te spreken."
- Anoniem

SEOR (2022), Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn:

Meer dan 80% voelt zich beter na contact met de Luisterlijn.

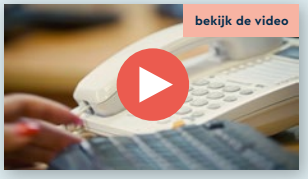
2022

Januari

Radio 1 besteedt ruim een uur aandacht aan de Luisterlijn in het radio-programma 'De Nacht van'. In de uitzending is er aandacht voor het vrijwilligerswerk in de nacht en kunnen luisteraars de sfeer proeven.

Februari

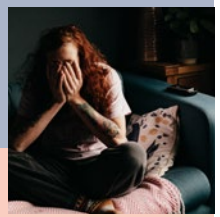
Met een vlog dingen we mee naar de Nationale Vrijwilligers-prijzen 2022. In de video vertellen we waar we trots op zijn.



Op 24 februari valt het Russische leger Oekraïne binnen. In de eerste twee weken hierna komt het onderwerp in meer dan 1.400 gesprekken ter sprake.

Maart

De oorlog in Oekraïne laat mensen niet onberoerd en brengt gevoelens van angst, paniek, onzekerheid en oorlogsstress met zich mee. Dat merken ook de vrijwilligers bij de Luisterlijn.



April

Renate Willems levert met haar promotie-onderzoek "De compassievolle luisteraar" een belangrijke bijdrage aan de kennis over de mentale gezondheid van vrijwilligers van de Luisterlijn en de factoren die daar invloed op hebben.

De verhuizing van locaties Den Haag en Zaandam is feestelijk gevierd. Ter gelegenheid hiervan ontvangen medewerkers een mooi kunstwerk onder toeziend oog van een groot aantal vrijwilligers.

Mei

De Luisterlijn maakt zich grote zorgen om (voorgenomen) sluiting GGZ-instellingen.

Na vertrek van mevr. Sabatino en dhr. J. Linssen, treden mevr. L. de Jong en dhr. J. Vermeulen toe tot de Raad van Toezicht.

Juni

Trainer José geeft een uitgebreide presentatie over eenzaamheid op het Symposium van de Verbinding op de Universiteit van Utrecht.

De Luisterlijn is prominent aanwezig op het vrijwilligersfestival in Lelystad.

Juli

Tijdens de Tour de France is de Luisterlijn dagelijks te horen met een reclamespot op Radio 1.

September

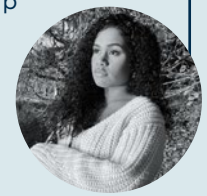
Landelijke vrijwilligers-dag in Werkspoor-kathedraal in Utrecht.

Oktober

We blikken terug op veel media-aandacht tijdens de Week tegen Eenzaamheid.

December

Yosina, winnares van de Voice Kids, vraagt met haar nieuwe single aandacht voor eenzaamheid en raadt iedereen aan om hulp of steun te zoeken bij instanties, zoals de Luisterlijn.



Directeur-bestuurder Leo Noordegraaf trakteert op (vooralsnog digitale) oliebollen ter gelegenheid van zijn 60ste verjaardag.

Beroepskrachten uit het hele land ontmoeten elkaar in de kassen van Theetuin Brave Hendrik in Eemnes.

Luisteren vermindert eenzaamheid

Er wordt vaak gedacht aan ouderen, maar eenzaamheid is alles behalve leeftijdsgebonden. Steeds meer mensen voelen zich niet gehoord of missen contact met hun omgeving. Door met echte aandacht te luisteren kan je het verschil maken voor iemand die zich eenzaam voelt. Daarom trokken we het hele land in met de vraag "Hoe klinkt eenzaamheid?"

In de Week tegen Eenzaamheid was de Luisterlijn op diverse stations in Nederland aanwezig. Met voorbeelden van gesprekken waaruit eenzaamheid blijkt (als je goed luistert!), gaven we tips over hoe je echt kunt leren luisteren en over het bespreekbaar maken van eenzaamheid. Met als doel mensen te activeren om écht te leren luisteren en de signalen van eenzaamheid te leren herkennen.

"Soms ben ik echt te lang alleen en is de Luisterlijn een doorbreking van dat gevoel."
- Anoniem

Nog niet iedereen kent de Luisterlijn

Vrijwilligers Riet (69) en Patrick (67) stonden enkele keren met de mobiele stand van de Luisterlijn in Lelystad.

Patrick: "In de week tegen de eenzaamheid stonden we op het station. Er is natuurlijk een link tussen eenzaamheid en de Luisterlijn. Als iedereen een warm sociaal netwerk had, dan werden we niet zoveel gebeld. In gesprekken op straat merk je dat eenzaamheid een taboe is. Soms betrekken mensen het op zichzelf, maar je vraagt niet rechtstreeks of iemand eenzaam is. Je vraagt of ze iemand kennen voor wie de Luisterlijn iets zou kunnen zijn."

Riet: "Voor onze stand was ook veel belangstelling. Verschillende mensen gaf ik flyers mee voor bijvoorbeeld in de wachtkamer van de huisarts. Ik denk we met onze stand wel voor meer bekendheid zorgen, zodat nog meer mensen ons weten te vinden en we nieuwe vrijwilligers kunnen werven. Ik sprak professionals die al naar ons doorverwijzen, maar lang niet iedereen kent de Luisterlijn."

Patrick: "De Luisterlijn is zo'n goede naam, want luisteren is wat wij doen. Dat is heel breed, net als de gesprekken. Van luchtige praatjes, waarbij je niet altijd weet wat eronder zit, tot en met zware gesprekken."

Riet: "Ik doe altijd of ik bij diegene op de bank zit te luisteren. Bijna altijd word ik aan het eind van het gesprek bedankt. Dat is fijn want je wilt mensen een goed gevoel geven."

Verlenging en verbreding programma Eén tegen Eenzaamheid

Als deelnemer van de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid pleitte directeur-bestuurder Leo Noordegraaf, namens de Luisterlijn, voor voortzetting van het actieprogramma Eén tegen Eenzaamheid en de focus te verbreden naar andere groepen dan alleen ouderen. Ook bij jongeren of mensen met een beperking speelt eenzaamheid.

Blijkbaar was de Luisterlijn niet de enige met dat pleidooi, want het nieuwe actieprogramma 2022–2025 is gericht op Nederlanders van alle leeftijden. En dat is goed nieuws, want eenzaamheid is iets dat nog steeds veel voorkomt onder alle leeftijdsgroepen. Dat horen we ook terug in gesprekken bij de Luisterlijn.

EEN TEGEN EENZAAMHEID

Hoe klinkt eenzaamheid? Luister!

Vrijwilligers bij de Luisterlijn voeren veel gesprekken waar eenzaamheid achter schuilgaat. Hoe klinkt dat?*

Fragment 1
klik hier en luister

Fragment 2
klik hier en luister

Fragment 3
klik hier en luister

*Vanwege de anonimiteit zijn de gesprekken in scene gezet.

Maak eenzaamheid bespreekbaar

Uit onderzoek blijkt dat een luisterend oor en een contactmoment gevoelens van eenzaamheid kunnen verminderen.
Hoe maak je eenzaamheid bespreekbaar?

- **10 tips** om eenzaamheid bespreekbaar te maken;
- **9 vragen** die je zou kunnen stellen;
- **6 valkuilen** om te vermijden.

bekijk de flyer

SEOR (2022), Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn:

Meer dan 70% ervaart indirecte (min of meer blijvende) effecten in de vorm van vermindering van eenzaamheid en/of verbetering van hun mentale gezondheid.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn het kapitaal van de Luisterlijn. Toch merken ook wij dat het steeds lastiger wordt om nieuwe vrijwilligers aan te trekken...

We prijzen ons gelukkig met een groot percentage vrijwilligers dat al langer dan 5 jaar bij de Luisterlijn in dienst is. Toch heeft de Luisterlijn ook te maken met (natuurlijk) verloop. En, net als op de arbeidsmarkt, is er ook bij vrijwilligers behoefte aan meer flexibiliteit en extra uitdaging. De Luisterlijn is dan ook druk bezig deze wensen en behoeftes voor vrijwilligers uit te werken in beleid. Behoud én werving is en blijft een absolute prioriteit. We besteden daarom veel aandacht aan nieuwe manieren van werven, maar ook aan het binden, boeien en behouden van vrijwilligers.

In het komende jaar zetten we in op creatieve manieren om potentiële vrijwilligers te bereiken en zullen we nieuwe samenwerkingen aangaan om uiteindelijk te zorgen dat we aan de groeiende vraag kunnen blijven voldoen.

Uitdagingen en trends komend jaar

- Groeiende schaarste
- Moordende concurrentie
- Breder kijken dan huidige werkwijze
- Happy aanbod: wordt de aspirant-vrijwilliger blij van de mogelijkheden?

Bron: E-book 'Trends vrijwillige inzet 2023 (NLvoorelkaar)

Ik ben er trots op met hoeveel compassie vrijwilligers luisteren

Maria Leeflang (59) werkt als trainer/begeleider bij de Luisterlijn in Tilburg.

"Na 19 jaar bij de Luisterlijn vind ik het nog steeds de moeite waard om nieuwe mensen te ontmoeten en ze het vak te leren. Zorgen dat onze vrijwilligers tevreden zijn, vind ik erg belangrijk. Samen met een collega draai ik de locatie. Binden, hartelijkheid en gastvrijheid is wat we allebei uitstralen. Zij doet de administratie en ik ben echt van de inhoud, maar we sparren ook samen over de zorg voor de vrijwilligers. We weten hoe het met ze gaat en leven met ze mee. Onze vrijwilligers kunnen ons altijd bellen. Ze staan er niet alleen voor, al moeten ze het op het ultieme moment wel zelf doen.

Vrijwilligers zeggen wel eens dat het nergens zo warm en betrokken is als bij de Luisterlijn. Dat vind ik fijn om te horen, want we vragen die houding ook van hen, als ze met een gesprekspartner of chatter contact hebben. Voor mij is dat voorleven heel belangrijk.

Net als in de rest van het land, neemt het aantal vrijwilligers af. Je ziet vooral dat het soort vrijwilliger verandert. Er komen meer jonge mensen en die gaan ook weer sneller weg. Vroeger bleven mensen soms 20 of 25 jaar vrijwilliger. Toen was de grootste groep gepensioneerd of zat vlak voor hun pensioen. Sinds corona stellen mensen andere prioriteiten. Ze willen bijvoorbeeld minder diensten omdat het leven al veel van ze vraagt. Dat ze beter voor zichzelf zorgen, vind ik een gunstige tendens maar het betekent wel wat voor onze organisatie.

We bieden trainingen en intervisie waar mensen echt geïnspireerd door raken. Daardoor komen ze niet alleen iets doen, maar zorgen wij dat ze ook iets

lees verder →

komen halen. Ze leren luistervaardigheden, maar vooral veel over zichzelf en hoe ze een gastvrije houding kunnen ontwikkelen. Ze krijgen te maken met mensen die het spannend vinden om iets te vertellen, dus dan moet je er echt zijn voor die ander. Het gaat in de training over 'wie ben jij als luisteraar?' en we leren om warm te luisteren door de ander erkenning te geven. Je luistert naar wat iemand eigenlijk zegt en je vraagt hoe dat voor die ander moet voelen. Je geeft geen advies, maar zorgt dat iemand zich gehoord voelt door een aardig ander mens. En je leert dat het niet om jou gaat, maar altijd om die gesprekspartner, chatter of mailer.

Onze vrijwilligers doen zulke prachtige dingen. Ik ben er trots op met hoeveel compassie ze luisteren. Als iemand in het verslag van zijn dienst schrijft 'ach, zij heeft ook niet de beste kaarten van het leven getrokken', dan denk ik: jij snapt iets van hoe dat voor haar is. Daar word ik heel blij van. Als je vrijwilliger wilt worden, is dit echt prachtig werk om te doen. Je geeft iets en je wordt er zelf een rijker mens door."

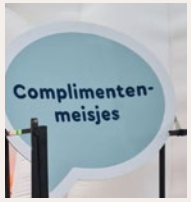
SEOR (2022), Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn:

Onder de vrijwilligers van de Luisterlijn zijn vrouwen, oudere leeftijdsgroepen, hoog opgeleiden en, in samenhang met leeftijd (economisch) inactieve mensen sterk vertegenwoordigd.

Geslaagde vrijwilligersdag!

Vrijwilligers konden elkaar eindelijk weer fysiek ontmoeten op de landelijke vrijwilligersdag. Vanwege de pandemie was dit al even geleden, maar vorig jaar kon het gelukkig weer. Vrijwilligers van locaties uit het hele land kwamen naar de Werkspoorkathedraal in Utrecht voor de ontmoeting, inspiratie en natuurlijke voor de gezellige sfeer.

Het thema van de dag was 'Aandacht en verbinding'. Er waren inspirerende sprekers, boeiende workshops, een lekkere lunch en muziek. De dag is als succesvol ervaren en door vrijwilligers met een 8 beoordeeld.



"Mijn vrijwilligerswerk is gewoon een heel waardevol onderdeel van mijn week."
– Vrijwilliger

Optimalisatie dienstrooster

Het optimaliseren en flexibiliseren van het roosterproces is een van de uitdagingen waar we als organisatie aan werken. We geven hiermee gehoor aan een van de wensen uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek. Niet alleen sluit een flexibeler rooster aan op de behoefte van vrijwilligers, we vergroten hiermee eveneens onze bereikbaarheid.

In 2022 is er uitvoerig onderzoek gedaan naar het optimaliseren van het roosterproces voor vrijwilligers. Op basis hiervan heeft Royal HaskoningDHV een adviesrapport opgeleverd. Inmiddels is er een projectteam gestart met het uitwerken van verschillende verbeterpunten.

SEOR (2022), Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn:

Ongeveer 10% van de respondenten was minder tevreden en ervaarde weinig of geen effect van het contact met de Luisterlijn.

Hoe stem je je rooster beter af op de vraag?

Marja de Jong (65) is vrijwilliger in Breda en werkt tijdelijk als beroepskracht om de roosters van de Luisterlijn te optimaliseren.

"Eigenlijk ben ik al met pensioen, maar omdat ik me erg betrokken voel bij de Luisterlijn, zei ik ja toen ze me vroegen voor het projectteam. Dit startte nadat Royal HaskoningDHV een onderzoek had uitgevoerd teneinde onze roosters te optimaliseren.

Dat kan op twee onderdelen. Ten eerste onze bereikbaarheid, zodat je de maatschappelijke functie van de Luisterlijn kunt waarborgen. Hoe stem je het aantal vrijwilligers af op de vraagkant, dus op het aantal oproepen? Ten tweede heb je de vrijwilligerstevredenheid. Om je vrijwilligers langere tijd aan je te binden, is het belangrijk dat ze zo tevreden mogelijk zijn. Uit het onderzoek blijkt dat vrijwilligers flexibeler willen zijn in wanneer ze werken en hoelang ze werken. Ook roosteren we drie maanden van tevoren in, terwijl er vrijwilligers zijn die liever een paar weken van tevoren hun diensten invullen. Als projectteam kijk je of je iets met deze wensen kunt.

Een van de adviezen uit het onderzoek was om onze gegevens beter op orde te hebben, zodat we weten hoeveel oproepen er op elk tijdstip binnenkomen en hoeveel vrijwilligers beschikbaar zijn. Dan kun je je rooster beter afstemmen op de vraag. En die inventarisatie moet je regelmatig herhalen om deze eventueel bij te kunnen stellen.

En dan blijft er de vraag: heb je genoeg vrijwilligers? Zo nee, accepteren we dat er soms iets meer mensen in de wacht staan? Dat zijn in feite onze klanten en die wil je ook tevreden hebben. Want zeker in meer acute situaties is het erg vervelend als je lang moet wachten."

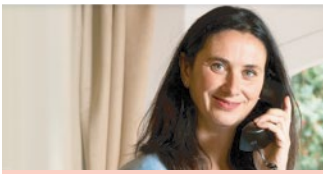
"Het is heel fijn dat de Luisterlijn er dag en nacht is. Op tijden dat vrienden of familie er niet voor me zijn, is de Luisterlijn er wel."

- Anoniem

Trots!

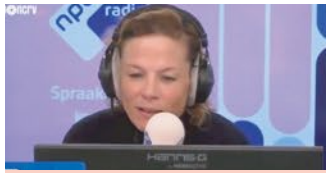
In de media

Trainer Patrizia en vrijwilliger Else waren te gast bij **NH Nieuws**. Luister de podcast.



Openhartig interview met trainer en psycholoog Karen in tijdschrift **De Psycholoog**.

Mooi item van **L1** over het waardevolle werk dat onze vrijwilligers doen!



Trainer José legt op **NPO Radio 1** uit hoe je eenzaamheid kunt herkennen.

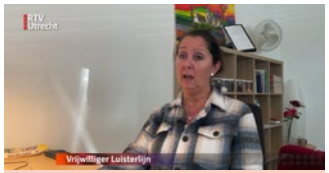
Aan **1Twente** vertelt trainer Mariëlle dat we mensen zoeken die geduldig zijn en goed kunnen luisteren.

Op **Margriet.nl** geeft vrijwilliger Corine antwoord in de rubriek "3 vragen aan".

Lilian is **vrijwilliger** bij de **Luisterlijn**: "Zelfs midden in de nacht worden we nog gebeld."

Vrijwilliger Lilian vertelt aan **de Gelderlander** waarom we op zoek zijn naar meer vrijwilligers.

Cartoon van Toos en Henk over de Luisterlijn (Tekening door Paul Kusters).



Bij de Luisterlijn gaat het de laatste tijd vaak over de situatie in **Oekraïne**.

Vrijwilliger Lilian en trainer Lijsbeth zijn 's nachts te gast bij **KRO NCRV**. Luister de podcast.

Wat maakt vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn zo bijzonder?

Waar zijn wij trots op? En hoe maken onze vrijwilligers het verschil? Speciaal voor de Nationale Vrijwilligersprijzen namen we een video op.

SEOR (2022), Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn:

Gemiddeld geven de gespreks-partners de Luisterlijn een hoog rapportcijfer (8,2) Bellers (8,4) en mailers (8,8) geven een hoger cijfer dan chatters (7,8)

Vrijwilligers zijn de lichtpuntjes op aarde en zijn van onschatbare waarde. Hun inzet en betrokkenheid zorgen voor warmte en licht in de samenleving.

Colofon
Vormgeving: Studio Eric Dietz BNO
Fotografie: Elizabeth Wattimena, Unsplash.com
Teksten: Margot van Belkum, Bonnie van 't Foort

Dit is een uitgave van de Luisterlijn, juni 2023

Wist je dat er in 2023 al 65 jaar telefonisch een luisterend oor wordt geboden aan iedereen die dat nodig heeft?

65